



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Carla Araya Sepúlveda
Coordinadora Regional
Región de Los Ríos



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Por qué estamos reunidos hoy?

Misión:

Nuestro compromiso

Promover la defensa y respeto de los **derechos de las personas consumidoras**, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones. Por ello buscamos **incentivar su participación para conectar con sus necesidades**, promoviendo activamente la igualdad de género; fomentando la existencia de relaciones de **consumo transparentes**, a través del ejercicio de nuestras atribuciones, en el marco de una **gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva**.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Saludo Director Nacional



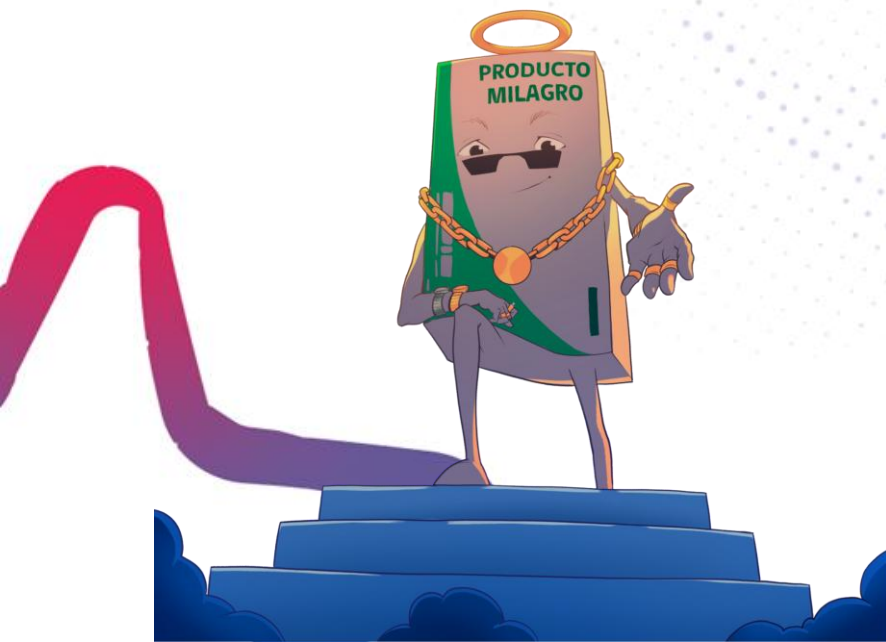


CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



¿Les ha
pasado?





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



2024

Reclamos

10.071 casos

Región de Los
Ríos

18,76% más que en 2023, donde
se ingresaron 8.480 reclamos





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROBLEMAS MÁS COMUNES



22%
FINANCIERO



No reversa cargos mal efectuados



Transacciones no reconocidas



Formalidades del Contrato



Cobranzas Hostiles

**CONVENIO
CON SS.PP**

**ACTIVIDADES
EDUCATIVAS**

**1.580
Oyentes**

CMF | COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

SUPERIR

Superintendencia de
Insolvencia y
Reemprendimiento





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROBLEMAS MÁS COMUNES



20%
COMERCIO
MINORISTA
GENERAL



Retardo en la entrega de lo comprado



Dificultades en el término



Garantía Legal



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿CÓMO LO ABORDAMOS?

- Requerimientos de información
- Citaciones a declarar
- Investigación de casos colectivos
- Juicios de interés general y colectivos
- Fiscalizaciones
- Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Negociaciones Desformalizadas

FASE DE INVESTIGACIÓN



FASE DE ACCIÓN





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROBLEMAS MÁS COMUNES



15%

TELECOMUNICACIONES



Lentitud, mala señal y/o cortes



Cobro de precio superior al contratado



Atención o información errónea



Publicidad no deseada (SPAM)



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

COORDINACIÓN SUBTEL





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

PROBLEMAS MÁS COMUNES



13%
**SUMINISTRO DE
ELECTRICIDAD,
GAS O AGUA**



Corte de suministro sin previo aviso



Cobro de un precio superior al exhibido



Quema de electrodomésticos

En 2023 sólo representó el 4% de los reclamos regionales



DESPLIEGUE TERRITORIAL





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

¿Y LOS RESULTADOS?

**20
24**

Iniciamos

3 PVC

**Procedimientos
voluntarios
colectivos**

**Demandas
colectivas**





FISCALIZACIÓN



Consulta ciudadana

¿Qué debiésemos
fiscalizar en 2025?



FORTALEZCAMOS LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

5 sesiones del Consejo Consultivo Regional de Consumo

1 Consulta Ciudadana

1 Cuenta Pública

2 Asociaciones de Consumidores en la Región de Los Ríos

- **Acoval.**
- **Acla.**

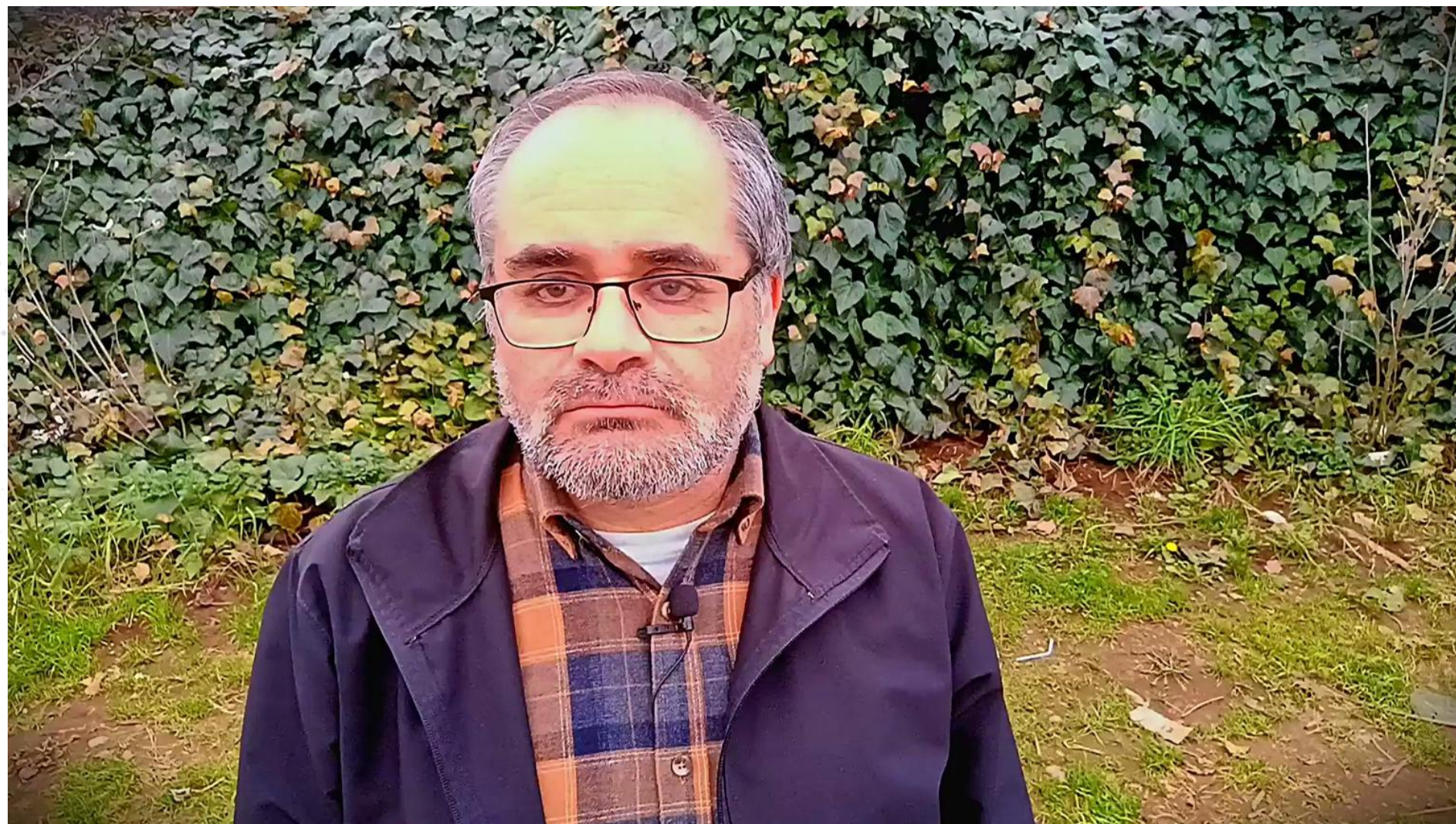




CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**Testimonio
Eduardo
Ramírez,
Presidente
ACOVAL**





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Acceso y justicia Territorial





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**Testimonio
Raul
Ebertt,
usuario de
La Unión**





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Desafíos 2025



Generar un impacto positivo en nuestras usuarias y usuarios, escuchando sus necesidades.



Abordar problemas de consumo, recogiendo las necesidades de la las personas de la región.



Difundir los derechos de consumo por todo el territorio regional.

Equipo Regional



**Estefanía
Bustos**



**Sandra
García**



**Lynda
Badilla**



**Karin
Tramolao**



**Tatiana
Castillo**



**Natalia
Santana**



**Carla
Araya**



GRACIAS